

# サービス向上委員会の取り組み

2019年度より、「サービス向上委員会」を発足しました。

(QOL向上委員会と接遇委員会を統合)

## 目標

- ・入院患者及び通所リハビリ利用者の皆様とそのご家族に「安心、信頼、満足」して頂ける優しい医療・看護・介護を提供できる
- ・お互いが心地よく過ごせる職場環境の向上を図る

## 季節の行事・飾り付け

七夕の会や敬老会、新年会を実施しています。面会制限で、ボランティアの方に来ていただく事が出来なくなったため、職員による歌や踊り、笑いヨガなどを楽しんでいただきました。

また、七夕やクリスマスなど、季節の飾りつけを行いました。



## 環境整備

毎月1～2回、始業時間前の15分間、院内外の環境整備を行っています。



## 満足度調査

毎年1回、入院患者、通所リハビリ利用者、及び全家族を対象に満足度調査を行っています。

皆様から、忌憚のないご意見、温かい励ましのお言葉を多数頂戴し、新たな気付きとなっています。

結果を、ホームページや地域連携室前に掲示していますのでご覧ください。

## 面会

その時々での感染状況に応じ、直接面会・リモート面会・ガラス越し面会などを行っています。制限のある中で、感染予防に努めながら少しでも家族との時間を持てるよう努力しています。コロナ禍の2023年2月から早期に予約制で直接面会を再開したことで、その取り組みについてKNB（北日本放送）の取材を受けました。直接面会について、患者さんやご家族の思い、面会を再開することを決めた当院の職員の思いなどを取材していただき、

2023年6月15日（木）『news every.』（KNB）で放送されました。



## その他

タッチング音楽活動（患者さんの好きな歌を歌いながら、手足を擦ったり軽く動かす活動）や、職員の接遇向上を目的とした標語の唱和（smile lesson）等を行っています。

長引くコロナ禍において、療養中のみなさんやご家族はたくさんの不自由や我慢を強いられています。そんな中でも、私たちはこれからも少しでもみなさまの心を癒し、安心と満足を提供できるように努めていきたいと思っています。